



038 - 466 15 70
info@triqs.nl
www.triqs.nl

Rapportage

Clïenttevredenheidsonderzoek

Maaszicht

Versie 1.0.0

Drs. J.J. Laninga

Februari 2017

www.triqs.nl



Voorwoord

Met genoegen bieden wij u hierbij de rapportage aan over het uitgevoerde cliënttevredenheidsonderzoek (CTO). De rapportage bevat uitkomsten van het CTO op basis van een door Triqs en Maaszicht ontworpen vragenlijst.

Het CTO is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeksbureau Triqs in opdracht van Maaszicht. Triqs is vanaf 2002 actief in het uitvoeren van cliëntervarings- en tevredenheidsmetingen bij zorginstellingen. Tevens voert Triqs al enige jaren medewerkerstevredenheidsonderzoeken uit. Triqs beschikt over het certificaat 'ISO 20252'. Dit certificaat toont aan dat Triqs voldoet aan alle eisen met betrekking tot de opzet en uitvoering van zowel kwantitatieve als kwalitatieve onderzoeksprojecten.

De succesvolle uitvoering van dit CTO is voor een belangrijk deel afhankelijk geweest van de samenwerking met Maaszicht. Op deze plaats bedankt Triqs mevrouw R. Verhoeven voor de plezierige samenwerking gedurende het onderzoek. Tevens bedanken wij de cliënten van Maaszicht voor hun medewerking aan het onderzoek.

Zwolle, februari 2017



Drs. J.J. Laninga
Triqs



Inhoudsopgave

Voorwoord.....	2
Inhoudsopgave.....	3
Inleiding.....	4
Leeswijzer	5
Methode.....	7
Uitkomsten onderzoek.....	8
Samenvatting.....	19
Bijlage 1 – Antwoorden op open vragen	20
Bijlage 2 – Vragenlijst cliënttevredenheidsonderzoek.....	21



Inleiding

Maaszicht heeft Triqs gevraagd de tevredenheid te meten van cliënten die 24-uurs zorg ontvangen van Maaszicht. Het doel van deze meting is inzicht te krijgen in mogelijke verbeterpunten voor de zorg- en dienstverlening. Tevens kan Maaszicht, middels deze meting, inzicht krijgen in wat cliënten goed vinden aan de zorg- en dienstverlening. De cliënttevredenheidsmeting is uitgevoerd in december 2016 en januari 2017. In deze rapportage zullen de uitkomsten van dit onderzoek getoond worden.



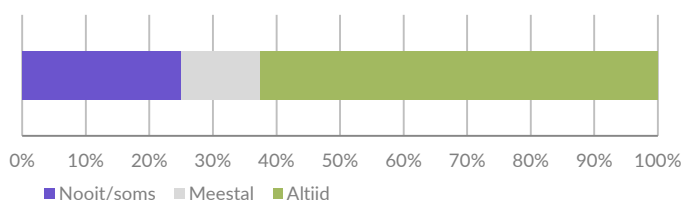
Leeswijzer

In de gebruikte vragenlijst komen twee verschillende typen vragen voor namelijk ervaringsvragen en overige vragen. **Ervaringsvragen** bevragen de ervaringen van cliënten met het desbetreffende onderdeel van de zorgverlening. Een voorbeeld van een ervaringsvraag is: komt de zorginstelling de afspraken over de zorg na?

De 'overige vragen' zijn vragen naar persoonskenmerken van de cliënt en zijn/haar zorgvraag (duur, frequentie, etc.).

De resultaten van het onderzoek worden weergegeven door middel van honderd procent gestapelde staafdiagrammen. Links van dit staafdiagram staat vermeld op hoeveel respondenten de resultaten zijn gebaseerd (n=...). De gekleurde staven bevatten de scores van de respondenten op de verschillende antwoordmogelijkheden. Onderin het staafdiagram staat een legenda met de betekenis van de gebruikte kleuren. Tevens wordt een tabel met het aantal gegeven antwoorden per antwoordcategorie weergegeven. Hieronder vindt u een voorbeeld van een staafdiagram met bijbehorende tabel van een ervaringsvraag.

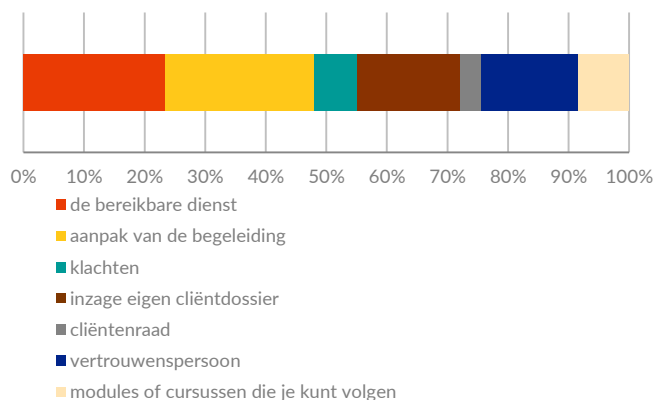
8 Legt jouw begeleider dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=29)



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v08	3	10,33%	9	31,03%	6	20,68%	11	37,93%

De weergave van de overige vragen verschilt doordat de antwoordcategorieën per vraag verschillend zijn. Hieronder ziet u een voorbeeld van een dergelijk staafdiagram.

7 Welke informatie heb jij ontvangen bij de start van de begeleiding? Informatie over: (er zijn meerdere antwoorden mogelijk) (n=323)



Opbouw rapportage

Allereerst wordt in de volgende paragraaf de methode van het onderzoek beschreven. Vervolgens worden de uitkomsten van de meting weergegeven en een samenvatting van de meting. Tot slot worden in de bijlage de antwoorden op de open opmerkingen weergegeven en de gebruikte vragenlijst.



Methode

Vragenlijst

Voor het cliënttevredenheidsonderzoek onder cliënten van Maaszicht is een door Triqs en Maaszicht ontworpen vragenlijst gebruikt. Deze vragenlijst bestaat uit 38 vragen en kan zowel schriftelijk als digitaal afgenomen worden. De vragenlijst bestaat uit de thema's 'bereikbaarheid van de begeleider', 'informatievoorziening', 'omgang met jouw begeleider', 'deskundigheid van jouw begeleider', 'veranderingen', 'woon- en leefomstandigheden', 'veiligheid', 'aanbod van activiteiten' en 'algemene mening over Maaszicht'. De vragenlijst eindigt met het thema 'over jezelf' waarin gevraagd wordt naar de persoonskenmerken van de cliënt.

Dataverzameling

De vragenlijsten zijn uitgereikt door medewerkers van Maaszicht. Cliënten konden de vragenlijst zelfstandig invullen of eventueel met hulp van een familielid/vriend/kennis. Ingevulde vragenlijsten konden middels de eveneens uitgereikte antwoordenvolop kosteloos teruggestuurd worden naar Triqs. Een andere mogelijkheid was dat de ingevulde vragenlijst teruggegeven werd aan de begeleider. Hij/zij zorgde er dan voor dat de ingevulde vragenlijst bij Triqs terecht kwamen.

Dataverwerking

De teruggestuurde vragenlijsten zijn, na controle op beschadigingen, gescand en ingevoerd in een database. Er heeft een 100% controle plaatsgevonden van de gescande vragenlijsten. Bij het inscannen is gebruik gemaakt van de unieke code op de vragenlijst. Daarmee is voorkomen dat antwoorden gekoppeld konden worden aan de naam van een respondent en kan de anonimiteit van de respondenten worden gewaarborgd.

Databewerking

Op de data uit deze database is vervolgens (met behulp van SPSS) een aantal statistische bewerkingen uitgevoerd, alvorens deze in de rapportage te kunnen presenteren.

Uitkomsten onderzoek

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt allereerst de respons besproken. Vervolgens worden, per thema uit de vragenlijst, de uitkomsten van het onderzoek gepresenteerd. De uitkomsten zullen op vraagniveau worden behandeld en waar mogelijk in 1 grafiek getoond (afhankelijk van het aantal antwoordcategorieën van een vraag). De antwoorden op de open vragen worden in bijlage 1 getoond.

In de gehanteerde vragenlijst zijn de volgende thema's te onderscheiden:

- Bereikbaarheid van de begeleider (vraag 1 t/m 3)
- Informatievoorziening (vraag 4 t/m 8)
- Omgang met jouw begeleider (vraag 9 t/m 12)
- Deskundigheid van jouw begeleider (vraag 13 t/m 17)
- Veranderingen (vraag 18 t/m 20)
- Woon- en leefomstandigheden (vraag 21 t/m 25)
- Veiligheid (vraag 26 t/m 30)
- Aanbod van activiteiten (vraag 31 t/m 34)
- Algemene mening over Maaszicht (vraag 35 en 36)
- Over jezelf (vraag 37 en 38)

Respons

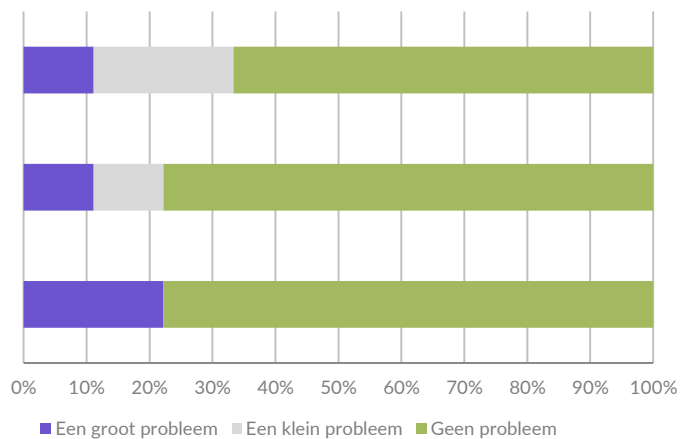
In totaal zijn 30 cliënten benaderd voor deelname aan het CTO. Van deze 30 cliënten hebben 9 cliënten de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is 30,0%.

Bereikbaarheid van de begeleider

1 Is het een probleem voor jou om door de week overdag een begeleider te spreken te krijgen? (n=9)

2 Is het een probleem voor jou om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen? (n=9)

3 Is het een probleem voor jou om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen? (n=9)



	Een groot probleem	%	Een klein probleem	%	Geen probleem	%
v01	1	11,11%	2	22,22%	6	66,67%
v02	1	11,11%	1	11,11%	7	77,78%
v03	2	22,22%	0	0,00%	7	77,78%

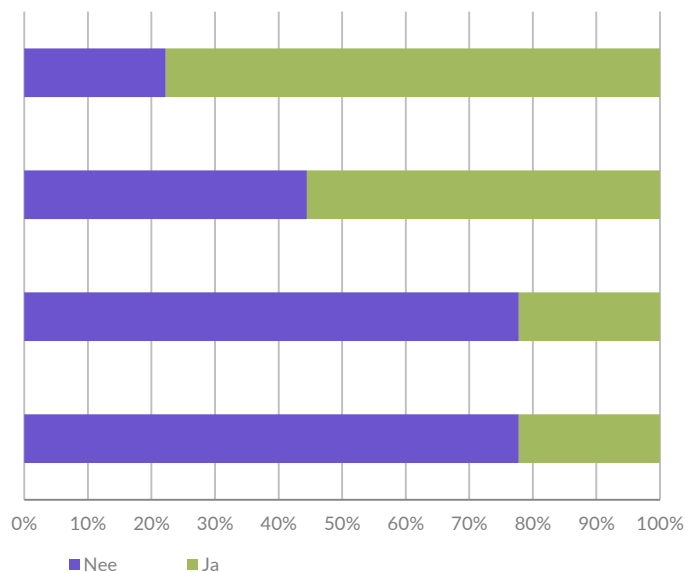
Informatievoorziening

4 Heb je informatie gekregen over de aanpak van jouw begeleiding? (n=9)

5 Heb je informatie gekregen over het resultaat dat je van de begeleiding kunt verwachten? (n=9)

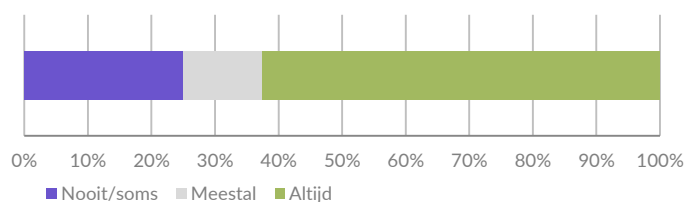
6 Heb je informatie gekregen over de klachtenprocedure? (n=9)

7 Heb je informatie gekregen over de cliëntenraad? (n=9)



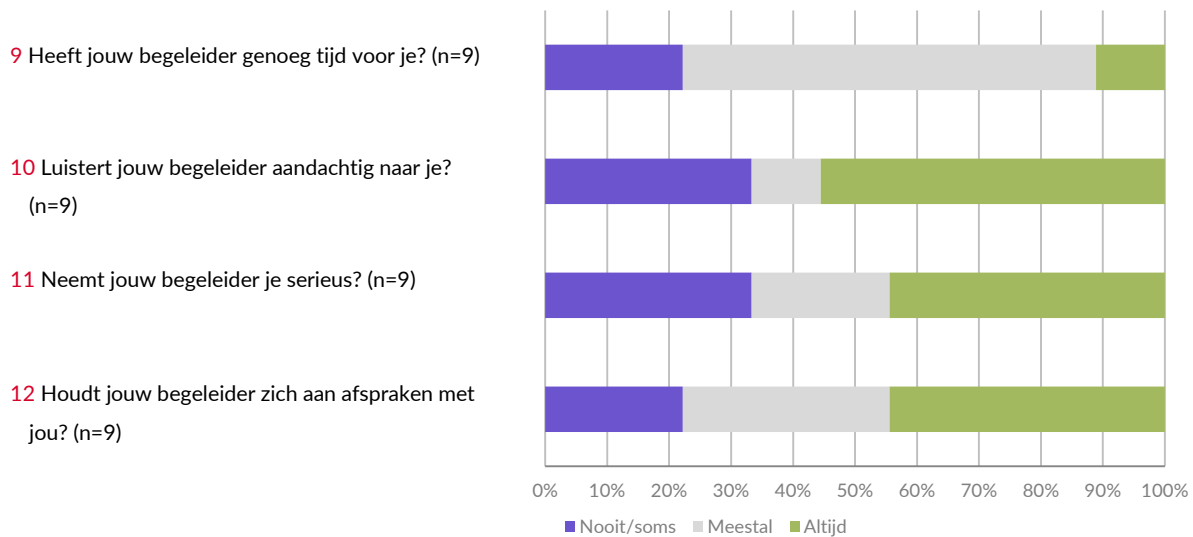
	Nee		Ja	
		%		%
v04	2	22,22%	7	77,78%
v05	4	44,44%	5	55,56%
v06	7	77,78%	2	22,22%
v07	7	77,78%	2	22,22%

8 Legt jouw begeleider dingen op een begrijpelijke manier uit? (n=8)



	Nooit		Soms		Meestal		Altijd	
		%		%		%		%
v08	1	12,50%	1	12,50%	1	12,50%	5	62,50%

Omgang met uw begeleider



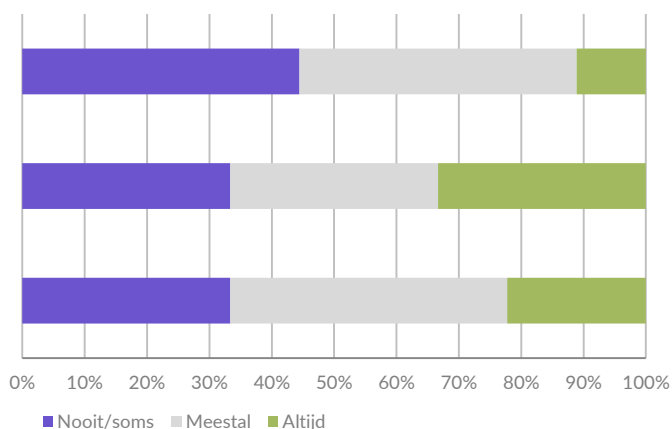
	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v09	1	11,11%	1	11,11%	6	66,67%	1	11,11%
v10	1	11,11%	2	22,22%	1	11,11%	5	55,56%
v11	1	11,11%	2	22,22%	2	22,22%	4	44,44%
v12	1	11,11%	1	11,11%	3	33,33%	4	44,44%

Deskundigheid van jouw begeleider

13 Begrijpt jouw begeleider wat jouw problemen zijn? (n=9)

14 Zorgt de begeleiding voor een veilige sfeer in huis? (n=9)

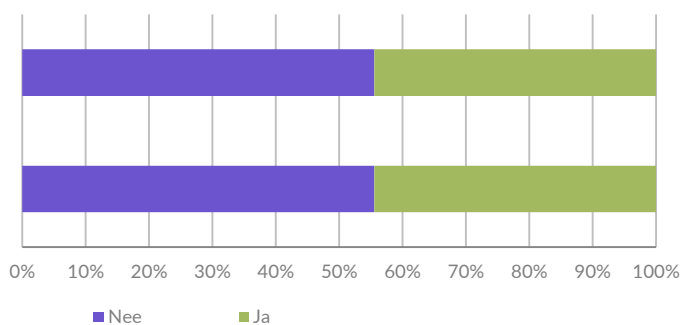
15 Gaat de begeleiding goed om met ruzie in huis? (n=9)



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v13	2	22,22%	2	22,22%	4	44,44%	1	11,11%
v14	3	33,33%	0	0,00%	3	33,33%	3	33,33%
v15	2	22,22%	1	11,11%	4	44,44%	2	22,22%

16 Is de begeleiding naar jouw mening de juiste aanpak voor jouw problemen? (n=9)

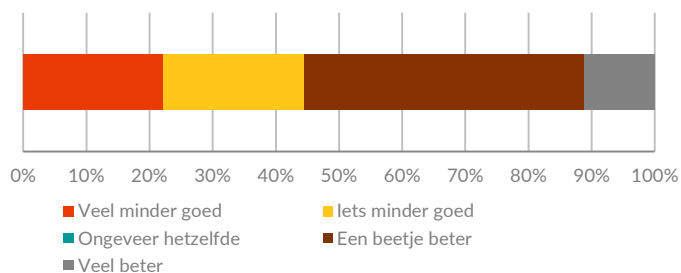
17 Wordt het begeleidingsplan naar jouw wens uitgevoerd? (n=9)



	Nee	%	Ja	%
v16	5	55,56%	4	44,44%
v17	5	55,56%	4	44,44%

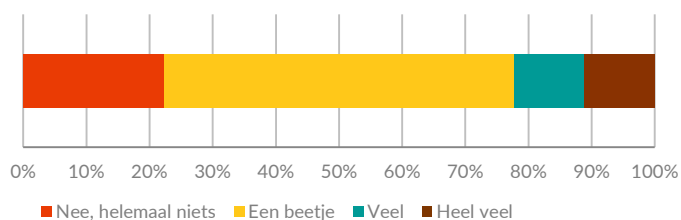
Veranderingen

18 Gaat het beter of slechter met je? (n=9)



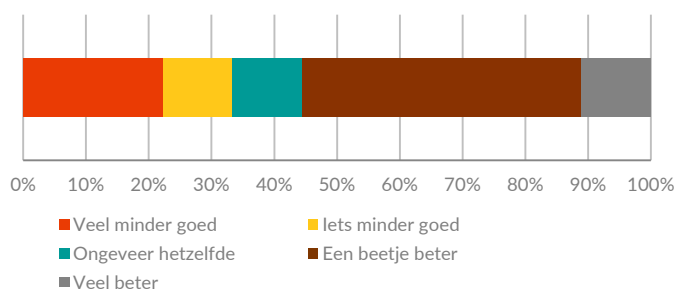
	Veel minder goed	%	Iets minder goed	%	Ongeveer hetzelfde	%	Een beetje beter	%	Veel beter	%
v18	2	22,22%	2	22,22%	0	0,00%	4	44,44%	1	11,11%

19 Heb je het gevoel dat je iets hebt geleerd van je verblijf in Maaszicht? (n=9)



	Nee, helemaal niets	%	Een beetje	%	Veel	%	Heel veel	%
v19	2	22,22%	5	55,56%	1	11,11%	1	11,11%

20 Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe beoordeel je nu je klachten? Het gaat nu: (n=9)



	Veel minder goed	%	Iets minder goed	%	Ongeveer hetzelfde	%	Een beetje beter	%	Veel beter	%
v20	2	22,22%	1	11,11%	1	11,11%	4	44,44%	1	11,11%

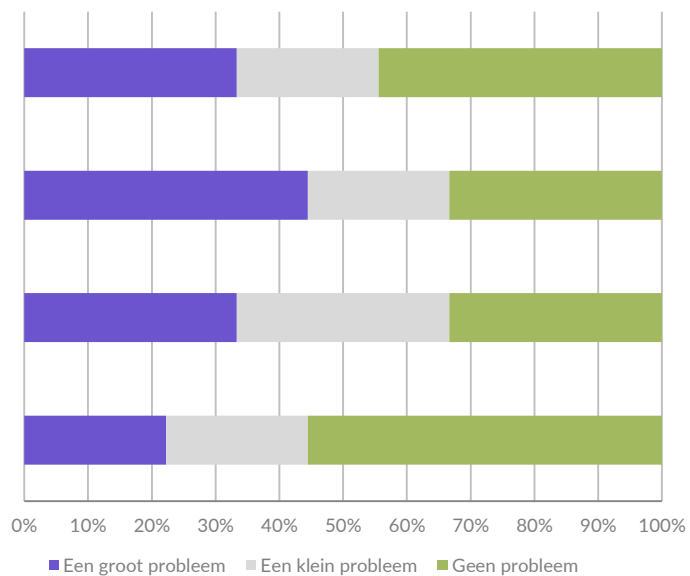
Woon- en leefomstandigheden

21 Is de grootte van jouw kamer een probleem voor je? (n=9)

22 Is de kwaliteit van het gebouw van Maaszicht een probleem voor je? (Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren) (n=9)

23 Is de staat van onderhoud van het gebouw van Maaszicht een probleem voor je? (Denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen) (n=9)

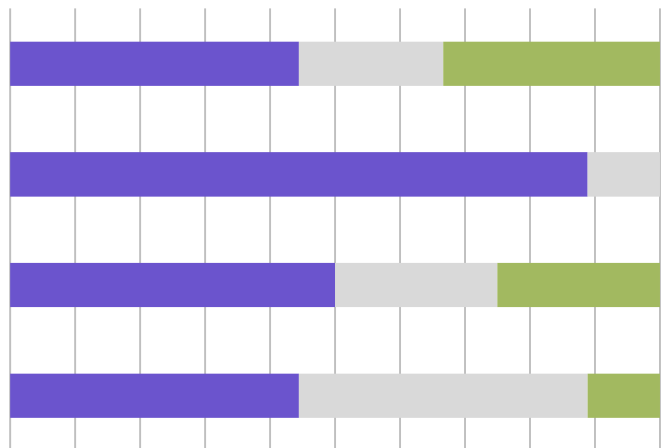
24 Is de mate waarin de gemeenschappelijke huiskamer wordt schoon gehouden een probleem voor je? (n=9)



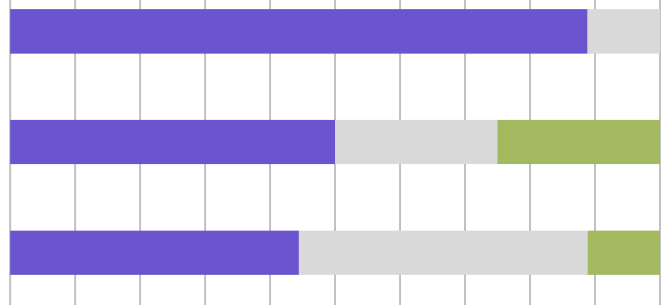
	Een groot probleem	%	Een klein probleem	%	Geen probleem	%
v21	3	33,33%	2	22,22%	4	44,44%
v22	4	44,44%	2	22,22%	3	33,33%
v23	3	33,33%	3	33,33%	3	33,33%
v24	2	22,22%	2	22,22%	5	55,56%

Veiligheid

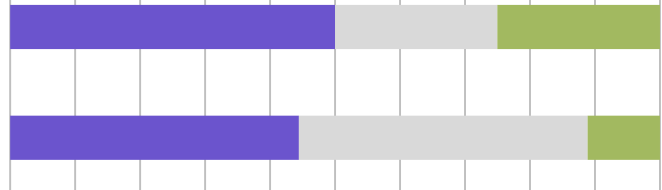
26 Voel je je veilig in huis? (n=9)



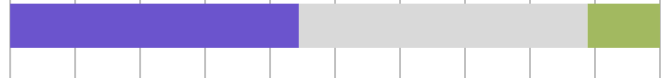
27 Wordt de veiligheid in het gebouw met jou besproken? (n=9)



28 Vind je dat de begeleiding goed optreedt bij een onveilige situatie? (n=8)



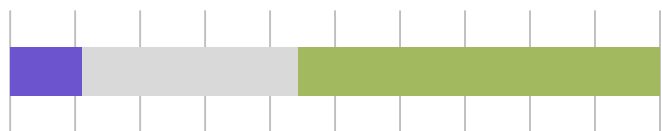
30 Vind je dat de begeleiding goed optreedt bij agressie? (n=9)



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%
■ Nooit/soms ■ Meestal ■ Altijd

	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v26	2	22,22%	2	22,22%	2	22,22%	3	33,33%
v27	4	44,44%	4	44,44%	1	11,11%	0	0,00%
v28	2	25,00%	2	25,00%	2	25,00%	2	25,00%
v30	1	11,11%	3	33,33%	4	44,44%	1	11,11%

29 Heb je te maken met agressie in het gebouw van Maaszicht? (n=9)



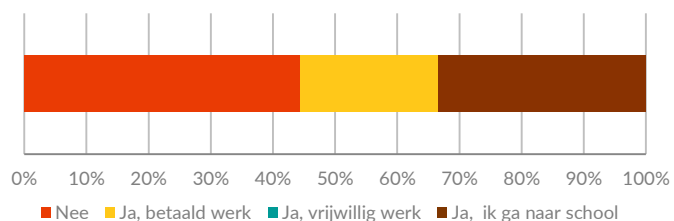
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%
■ Altijd/meestal ■ Soms ■ Nooit

	Altijd	%	Meestal	%	Soms	%	Nooit	%
v29	0	0,00%	1	11,11%	3	33,33%	5	55,56%



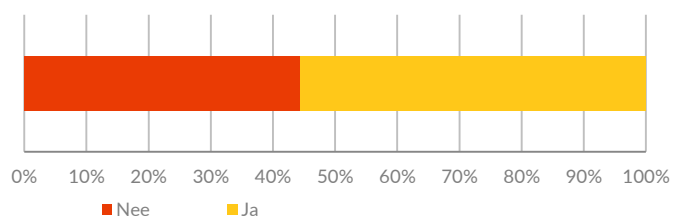
Aanbod van activiteiten

31 Heb je betaald/vrijwillig werk en/of ga je naar school? (meerdere antwoorden mogelijk) (n=9)



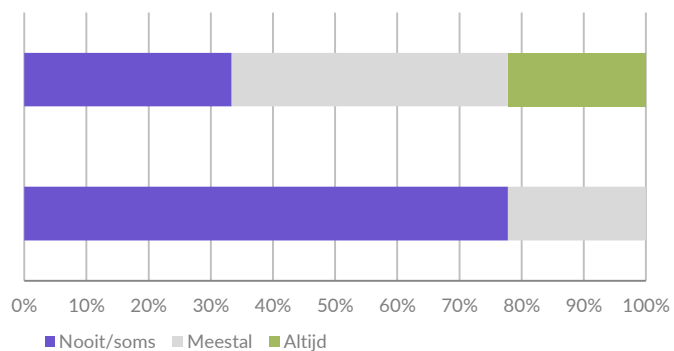
	Nee	%	Ja betaald werk	%	Ja vrijwillig werk	%	Ja ik ga naar school	%
v31	4	44,44%	2	22,22%	0	0,00%	3	33,33%

32 Neem je deel aan dagactiviteiten van Maaszicht? (n=9)

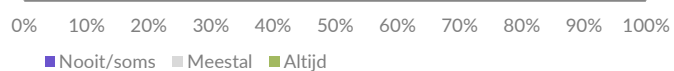


	Nee	%	Ja	%
v32	4	44,44%	5	55,56%

33 Spoort je begeleider je aan om deel te nemen aan de activiteiten van Maaszicht? (denk aan sport, uitjes, etc.) (n=9)



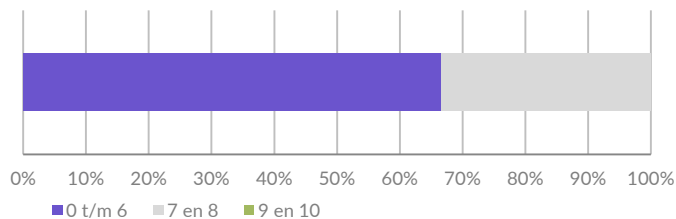
34 Spoort jouw begeleider je aan om buitenshuis iets met je vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis) (n=9)



	Nooit	%	Soms	%	Meestal	%	Altijd	%
v33	1	11,11%	2	22,22%	4	44,44%	2	22,22%
v34	5	55,56%	2	22,22%	2	22,22%	0	0,00%

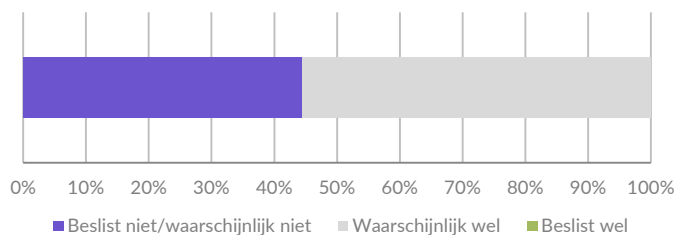
Algemene mening over Maaszicht

35 Welk cijfer geef je aan Maaszicht? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent uitstekend. (n=9)



	v35	%
0	1	11,11%
1	0	0,00%
2	0	0,00%
3	2	22,22%
4	0	0,00%
5	1	11,11%
6	2	22,22%
7	2	22,22%
8	1	11,11%
9	0	0,00%
10	0	0,00%
gemiddelde	5	

36 Zou je Maaszicht bij andere mensen aanbevelen? (n=9)

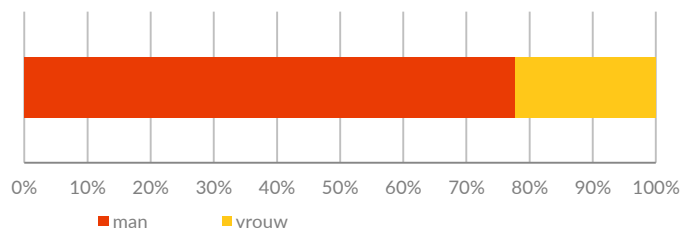


	Beslist niet	%	Waarschijnlijk niet	%	Waarschijnlijk wel	%	Beslist wel	%
v36	3	33,33%	1	11,11%	5	55,56%	0	0,00%



Over jezelf

37 Ben je een man of een vrouw? (n=9)



	Man	%	Vrouw	%
v37	7	77,78%	2	22,22%

	gemiddelde leeftijd	SD*
v38	21,56	1,13

*SD: standaarddeviatie

Samenvatting

Respons

In totaal zijn 30 cliënten benaderd voor deelname aan het CTO. Van deze 30 cliënten hebben 9 cliënten de vragenlijst ingevuld. Het responspercentage is 30,0%

Algeheel oordeel

Het gemiddelde rapportcijfer (vraag 32) voor Maaszicht is een 5. 1 cliënt geeft Maaszicht een 0 en 0 cliënten geven Maaszicht een 10 als rapportcijfer.

Opvallende scores

De drie stellingen met het hoogste percentage **positieve** antwoorden (antwoordoptie 'Ja', 'Altijd', of 'geen probleem') zijn:

- Vraag 2 Is het een probleem voor jou om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen? (n=9) (77,78% positief)
- Vraag 3 Is het een probleem voor jou om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen? (n=9) (77,78% positief)
- Vraag 4 Heb je informatie gekregen over de aanpak van jouw begeleiding? (n=9) (77,78% positief)

De drie stellingen met het hoogste percentage **negatieve** antwoorden (antwoordoptie 'nee', 'nooit', of 'een groot probleem') zijn:

- Vraag 6 Heb je informatie gekregen over de klachtenprocedure? (n=9) (77,78% negatief)
- Vraag 7 Heb je informatie gekregen over de cliëntenraad? (n=9) (77,78% negatief)
- Vraag 16 Is de begeleiding naar jouw mening de juiste aanpak voor jouw problemen? (n=9) (55,56% negatief)



Bijlage 1 – Antwoorden op open vragen

Vraag 25 Zijn er huisregels waarvan je vindt dat ze kunnen worden afgeschaft?

- De tijd dat je binnen moet zijn.
- Eten mag voor mij wel voor 12.00 uur nog gegeven worden.
- Nee.
- Wifi uit om twaalf uur. We zijn allemaal boven de 18 jaar.
- Eten met bepaalde tijden.
- 8 uurtjes naar buiten.
- Nee.

Vraag 39 Hoe kan de begeleiding vanuit Maaszicht verbeterd worden?

- Andere leiding.
- Geen directe klachten.
- Door al het geld te investeren in plaats van een deel in eigen zakken te doen.
- Meer luisteren naar jongeren.
- Meer begeleiders die goed zijn in hun werk en niet juist diegene wegsturen waar je veel aan hebt.
- Door meer aandacht te besteden aan veiligheid, pesterij. Gewone aandacht geven zoals een spelletje doen. Strenger zijn in blowen op kamers.
- Veel betere hygiëne oa op toilet en in de douches. Meer oprechte aandacht voor klanten. Vakkundigere mensen die beter met problemen enz. kunnen omgaan.

Vraag 40 Waar ben je tevreden over als het gaat om de begeleiding die je nu krijgt?

- Helemaal niks.
- De persoonlijke aandacht.
- Waarschijnlijk niets.
- Geen commentaar. Loopt goed hoe het moet!!!
- Over mijn begeleider alleen helaas gaat hij weg, dus dan blijven er nog maar een paar over die echt goed zijn, maar niet veel.
- Ik heb sinds kort een nieuwe mentor. Dit is een topvrouw! Ik vertrouw haar volledig. Helaas heeft mijn oude coach een beetje nalatig gedaan omtrent mijn plan van aanpak, en beschouw ik de tijd met haar als een verspilling.

Bijlage 2 – Vragenlijst cliënttevredenheidsonderzoek

LOCATIE: Maaszicht

CODE: 4027000001CRV

Verkorte Vragenlijst
Wonen en begeleiding

Maaszicht



INTRODUCTIE

Deze vragenlijst gaat over jouw ervaringen met het Wonen en de Begeleiding in Maaszicht in de afgelopen 12 maanden. Wij stellen het zeer op prijs als je deze vragenlijst wilt invullen. Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer 15 tot 20 minuten. Je kunt de vragenlijst invullen en inleveren bij je begeleider tot 21 januari 2017.

De vragenlijst wordt anoniem en vertrouwelijk gebruikt. Dit betekent dat niemand weet welke antwoorden jij hebt gegeven. Ook worden jouw gegevens niet met anderen gedeeld. Het onderzoek wordt uitgevoerd door Triqs, een bureau dat los staat van Maaszicht. Wanneer de antwoorden op de vragen zijn verwerkt schrijft het onderzoeksbureau een rapport. Dat rapport wordt door de directie met de jongeren besproken.

Deelname aan dit onderzoek is geheel vrijwillig. Het wel of niet meedoen aan dit onderzoek heeft géén gevolgen voor de begeleiding die jij krijgt. Als je niet wilt meedoen aan dit onderzoek, zet dan een kruisje in dit vakje ☐. Stuur daarna deze bladzijde terug in de antwoortenvelop.

Gebruikte woorden

- In deze vragenlijst gebruiken we het woord **begeleider**. Hiermee bedoelen we degene die jou vanuit Maaszicht begeleidt, bijvoorbeeld een woonbegeleider, maatschappelijk werker of jouw persoonlijk begeleider. Als je meer begeleiders hebt, dan gaan de vragen over de begeleider met wie je het meeste contact hebt.
- **Begeleiding**: Hieronder wordt ook hulp, hulpverlening en ondersteuning verstaan.
- **Zorgplan**: Je kunt dit ook lezen als 'begeleidingsovereenkomst' of 'begeleidingsafspraken'.
- **Hem of haar**: In deze vragenlijst wordt steeds het woord 'hem' gebruikt. Je kunt dit lezen als 'hem of haar'.

INVULINSTRUCTIE

- Het is belangrijk dat de vragen alleen worden ingevuld door de persoon die de begeleiding ontvangt. Het is niet de bedoeling om de vragenlijst aan iemand anders door te geven.
- De meeste vragen hebben betrekking op de afgelopen 12 maanden. Het kan zijn dat jouw huidige begeleiding korter dan 12 maanden duurt. Je kunt de vraag dan beantwoorden voor deze periode.
- De meeste vragen kun je beantwoorden door een kruisje te zetten in het vakje van jouw keuze. Kruisjes die buiten de vakjes staan worden door de computer niet gezien.
- Bij sommige vragen zijn meerdere antwoorden mogelijk. Bij deze vragen is aangegeven dat je meerdere vakjes kunt aankruisen.
- Bij sommige vragen kun je zelf een antwoord opschrijven. Wil je dit met blokletters doen in het aangewezen vakje?
- Heb je een antwoord ingevuld, maar wil je dat later veranderen? Zet dan een streep door het verkeerd ingevulde hokje en kruis een ander antwoord aan, op de volgende manier:

Verkeerde hokje Goede hokje

~~☒~~ ☒

QR



BEREIKBAARHEID VAN DE BEGELEIDER

De volgende vragen gaan over de bereikbaarheid van jouw begeleider. Deze vragen gaan over de afgelopen 12 maanden.

1. Is het een probleem voor jou om door de week overdag een begeleider te spreken te krijgen?

- ☐ Een groot probleem
☐ Een klein probleem
☐ Geen probleem

2. Is het een probleem voor jou om in het weekend overdag een begeleider te spreken te krijgen?

- ☐ Een groot probleem
☐ Een klein probleem
☐ Geen probleem

3. Is het een probleem voor jou om 's avonds of 's nachts een begeleider te spreken te krijgen?

- ☐ Een groot probleem
☐ Een klein probleem
☐ Geen probleem

INFORMATIEVOORZIENING

De volgende vragen gaan over de informatie die je krijgt. De vragen gaan over de afgelopen 12 maanden.

4. Heb je informatie gekregen over de aanpak van jouw begeleiding?

- ☐ Nee
☐ Ja

5. Heb je informatie gekregen over het resultaat dat je van de begeleiding kunt verwachten?

- ☐ Nee
☐ Ja



6. Heb je informatie gekregen over de klachtenprocedure?

- ☐ Nee
☐ Ja

7. Heb je informatie gekregen over de cliëntenraad?

- ☐ Nee
☐ Ja

8. Legt jouw begeleider dingen op een begrijpelijke manier uit?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

OMGANG MET JOUW BEGELEIDER

De volgende vragen gaan over hoe de begeleider met jou omging in de afgelopen 6 maanden.

9. Heeft jouw begeleider genoeg tijd voor je?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

10. Luistert jouw begeleider aandachtig naar je?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

11. Neemt jouw begeleider je serieus?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

12. Houdt jouw begeleider zich aan afspraken met jou?

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd



DESKUNDIGHEID VAN JOUW BEGELEIDER

In de volgende vragen staan de kennis en kunde van jouw begeleider centraal. Het gaat over de begeleider met wie je de afgelopen 6 maanden het meeste contact hebt gehad.

13. Begrijpt jouw begeleider wat jouw problemen zijn?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

14. Zorgt de begeleiding voor een veilige sfeer in huis?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

15. Gaat de begeleiding goed om met ruzie in huis?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

16. Is de begeleiding naar jouw mening de juiste aanpak voor jouw problemen?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

17. Wordt het begeleidingsplan naar jouw wens uitgevoerd?

- ☐ Nee
- ☐ Ja



VERANDERINGEN

De volgende vragen gaan over hoe het nu met je gaat in vergelijking met 12 maanden geleden.

18. Gaat het beter of slechter met je?

- ☐ Veel minder goed
- ☐ Iets minder goed
- ☐ Ongeveer hetzelfde
- ☐ Een beetje beter
- ☐ Veel beter

19. Heb je het gevoel dat je iets hebt geleerd van je verblijf in Maaszicht?

- ☐ Nee, helemaal niets
- ☐ Een beetje
- ☐ Veel
- ☐ Heel veel

20. Vergeleken met 12 maanden geleden, hoe beoordeel je nu je klachten? Het gaat nu:

- ☐ Veel minder goed
- ☐ Iets minder goed
- ☐ Ongeveer hetzelfde
- ☐ Een beetje beter
- ☐ Veel beter

WOON- EN LEEFOMSTANDIGHEDEN

De volgende vragen gaan over het gebouw van Maaszicht.

21. Is de grootte van jouw kamer een probleem voor je?

- ☐ Een groot probleem
- ☐ Een klein probleem
- ☐ Geen probleem

22. Is de kwaliteit van het gebouw van Maaszicht een probleem voor je? (Denk bijvoorbeeld aan geluidsoverlast door dunne muren)

- ☐ Een groot probleem
- ☐ Een klein probleem
- ☐ Geen probleem



23. Is de staat van onderhoud van het gebouw van Maaszicht een probleem voor je? (Denk bijvoorbeeld aan het schilderwerk of kapotte dingen)

- ☐ Een groot probleem
- ☐ Een klein probleem
- ☐ Geen probleem

24. Is de mate waarin de gemeenschappelijke huiskamer wordt schoon gehouden een probleem voor je?

- ☐ Een groot probleem
- ☐ Een klein probleem
- ☐ Geen probleem

25. Zijn er huisregels waarvan je vindt dat ze kunnen worden afgeschaft?

VEILIGHEID

De volgende vragen gaan over de veiligheid in en rond het gebouw van Maaszicht

26. Voel je je veilig in huis?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

27. Wordt de veiligheid in het gebouw met jou besproken?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd



28. Vind je dat de begeleiding goed optreedt bij een onveilige situatie?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

29. Heb je te maken met agressie in het gebouw van Maaszicht?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

30. Vind je dat de begeleiding goed optreedt bij agressie?

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd

AANBOD VAN ACTIVITEITEN

De volgende vragen gaan over de activiteiten waaraan je kunt deelnemen.

31. Heb je betaald/vrijwillig werk en/of ga je naar school? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Nee
- ☐ Ja, betaald werk
- ☐ Ja, vrijwillig werk
- ☐ Ja, ik ga naar school

32. Neem je deel aan dagactiviteiten van Maaszicht?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

33. Spoort je begeleider je aan om deel te nemen aan de activiteiten van Maaszicht? (denk aan sport, uitjes, etc.)

- ☐ Nooit
- ☐ Soms
- ☐ Meestal
- ☐ Altijd



34. Spoort jouw begeleider je aan om buitenshuis iets met je vrije tijd te doen? (Denk hierbij aan vrienden en familie bezoeken, of een cursus doen in een buurthuis)

- ☐ Nooit
☐ Soms
☐ Meestal
☐ Altijd

ALGEMENE MENING OVER MAASZICHT

35. Welk cijfer geef je aan Maaszicht? Een 0 betekent: heel erg slecht. Een 10 betekent: uitstekend.

- ☐ 0 *heel erg slecht*
☐ 1
☐ 2
☐ 3
☐ 4
☐ 5
☐ 6
☐ 7
☐ 8
☐ 9
☐ 10 *uitstekend*

36. Zou je Maaszicht bij andere mensen aanbevelen?

- ☐ Beslist niet
☐ Waarschijnlijk niet
☐ Waarschijnlijk wel
☐ Beslist wel

OVER JEZELF

Ten slotte nog enkele vragen over jezelf.

37. Ben je een man of een vrouw?

- ☐ Man
☐ Vrouw

38. Wat is je leeftijd?

«QR»

39. Hoe kan de begeleiding vanuit Maaszicht verbeterd worden?

40. Waar ben je tevreden over als het gaat om de begeleiding die je nu krijgt?

HARTELIJK BEDANKT VOOR HET INVULLEN VAN DE VRAGENLIJST!